

---

## นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน

(Whistleblowing Policy)

---

ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 5 (พฤศจิกายน 2568)

บริษัท สิงห์ เอสเตท จำกัด (มหาชน)

จัดทำโดย	แผนกเลขานุการบริษัท ฝ่ายกิจการองค์กรและปฏิรูปธุรกิจ
เห็นชอบโดย	คณะกรรมการบริษัทกบิลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน
อนุมัติโดย	คณะกรรมการบริษัท

**บันทึกประวัติการทบทวน / แก้ไขเอกสาร**

วันที่	ฉบับที่	หมายเลขหน้า	รายละเอียดการทบทวน/แก้ไข	ผู้ขอทบทวน/แก้ไข
14 พฤศจิกายน 2559	ต้นฉบับ	-	-	-
20 มกราคม 2563	ปรับปรุงครั้งที่ 1	3, 4, 5, 7 และ 8	<ol style="list-style-type: none"> <li>บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่ความรับผิดชอบ</li> <li>ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน</li> <li>การจัดการกับเรื่องร้องเรียน</li> <li>การทบทวนนโยบาย</li> <li>กรณีมีข้อสงสัย</li> </ol>	คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน
18 ธันวาคม 2563	ปรับปรุงครั้งที่ 1	-	ทบทวนประจำปี 2563	-
7 มกราคม 2565	ปรับปรุงครั้งที่ 1	-	ทบทวนประจำปี 2565	-
27 มกราคม 2566	ปรับปรุงครั้งที่ 2	5, 6, 7, 8 และ 10	<ol style="list-style-type: none"> <li>ผู้รับเรื่องร้องเรียน</li> <li>ผู้ประสานเรื่องร้องเรียน</li> <li>ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน</li> <li>ขั้นตอนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน</li> </ol> ทั้งนี้ เพื่อให้ตรงตามวิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	ฝ่ายเลขานุการบริษัท
27 กุมภาพันธ์ 2567	ปรับปรุงครั้งที่ 3	4	<ol style="list-style-type: none"> <li>เพิ่มนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนเข้าไว้ในข้อ 6.1</li> </ol>	ฝ่ายการพัฒนอย่างยั่งยืน
2 มกราคม 2568	ปรับปรุงครั้งที่ 4	3, 7, 12 และ 13	<ol style="list-style-type: none"> <li>เพิ่มบทบาทคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการตรวจสอบ</li> <li>แก้ไขช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน</li> <li>เพิ่มหัวข้อ 13. การสื่อสาร</li> <li>แก้ไขเพิ่มเติมหัวข้อ 14. กรณีมีข้อสงสัย</li> </ol>	คณะทำงานด้านการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน
12 พฤศจิกายน 2568	ปรับปรุงครั้งที่ 5	4 - 5	<ol style="list-style-type: none"> <li>เพิ่มหัวข้อ 6. บุคคลที่มีสิทธิร้องเรียน</li> <li>ขยายขอบเขตเรื่องร้องเรียน</li> </ol>	แผนกเลขานุการบริษัท

สารบัญ	หน้า
<a href="#">บทนำ</a>	1
<a href="#">วัตถุประสงค์</a>	1
<a href="#">ขอบเขตการบังคับใช้นโยบาย</a>	1 - 2
<a href="#">คำนิยาม</a>	2 - 3
<a href="#">บทบาท</a>	3 - 4
<a href="#">บุคคลที่มีสิทธิร้องเรียน</a>	4 - 5
<a href="#">ขอบเขตของเรื่องร้องเรียน</a>	5 - 6
<a href="#">บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่ความรับผิดชอบ</a>	6 - 8
<a href="#">ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน</a>	8
<a href="#">การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง</a>	9
<a href="#">การจัดการกับเรื่องร้องเรียน</a>	9 – 12
<a href="#">บทลงโทษ</a>	13
<a href="#">การทบทวนนโยบาย</a>	13
<a href="#">การสื่อสาร</a>	13
<a href="#">กรณีมีข้อสงสัย</a>	13 - 14

## 1. บทนำ

บริษัท สิงห์ เอสเตท จำกัด (มหาชน) เชื่อกันว่าการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและจะนำพาบริษัทฯ ไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนและแจ้งเบาะแส เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ทั้งจากบุคลากรภายในองค์กร และจากบุคคลภายนอก ที่ได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือจากการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณ รวมถึงพฤติกรรมที่เข้าข่ายการทุจริตของกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานของบริษัทฯ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการเฝ้าระวัง ติดตามการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงการบริหารงานให้มีความรัดกุมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง สงสัย หรือได้รับผลกระทบจากการกระทำที่ผิดกฎหมาย จรรยาบรรณ การกระทำที่สื่อถึงการทุจริต หรือพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ (ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน) ได้มีช่องทางในการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสมายังบริษัทฯ
- 2) เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อสงสัย หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ มีกระบวนการที่ชัดเจน เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความยุติธรรม สุจริต โปร่งใส และเป็นไปตามมาตรฐานสากล
- 3) เพื่อกำหนดมาตรการในการเก็บรักษาความลับ ปกป้องและคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส และพยานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ไม่ให้ถูกละเมิดสิทธิ
- 4) เพื่อป้องกันความเสี่ยงและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียจากการกระทำที่ผิดกฎหมาย คู่มีจรรยาบรรณธุรกิจ หรือพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ

## 3. ขอบเขตการบังคับใช้นโยบาย

นโยบายฉบับนี้บังคับใช้กับกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานทุกคนทุกระดับชั้นของบริษัทฯ และบริษัทย่อย รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อสนับสนุนการเปิดเผยข้อมูลที่แสดงถึงการกระทำที่ฝ่าฝืน

กฎหมาย นโยบายต่าง ๆ คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ ระเบียบปฏิบัติ และวินัยพนักงานของบริษัทฯ รวมถึงพฤติกรรมในการปกปิดหรือช่วยเหลือการกระทำความผิดต่าง ๆ

#### 4. คำนิยาม

ข้อความ หรือ คำใด ๆ ที่ใช้ในนโยบายฉบับนี้ ให้มีความหมายดังต่อไปนี้ เว้นแต่ ข้อความดังกล่าวจะแสดงหรือได้อธิบายไว้เป็นอย่างอื่น

คำ หรือ ข้อความ	ความหมาย
กรรมการ	กรรมการของบริษัทฯ
กลุ่มบริษัท	บริษัทฯ และบริษัทย่อยของบริษัทฯ
นโยบายฯ	นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน
บริษัทฯ	บริษัท สิงห์ เอสเตท จำกัด (มหาชน)
บริษัทย่อย	บริษัทจำกัด ซึ่งบริษัทฯ ถือหุ้นโดยตรง และ/หรือ โดยอ้อม เกินกว่าร้อยละ 50 หรือมีอำนาจควบคุม
บุคลากรของกลุ่มบริษัท	กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อยของบริษัทฯ
ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน	บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีผลกระทบ หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของกลุ่มบริษัท หรือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่พบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ขัดต่อกฎหมาย จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือ นโยบายที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และระเบียบของกลุ่มบริษัท และ/หรือของทางการ
ผู้บริหาร	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารสี่รายแรกนับต่อจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารลงมา ผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่ากับผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารรายที่สี่ทุกราย และให้หมายความรวมถึง ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารในสายงานบัญชีหรือการเงินที่เป็นระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไปหรือเทียบเท่า ของบริษัทฯ (ตามคำนิยามของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือ ก.ล.ต.)
ผู้บังคับบัญชา	ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานตามระดับชั้นในสายงานที่พนักงาน

คำ หรือ ข้อความ	ความหมาย
	สังกัด
ฝ่ายจัดการ	ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป
พนักงาน	พนักงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อย ทั้งที่เป็นพนักงานประจำ พนักงานสัญญาจ้างพิเศษ พนักงานชั่วคราวของบริษัทฯ
เรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดที่อยู่ในขอบเขตของเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 7. ที่กำหนดไว้ในนโยบายฉบับนี้

## 5. บทบาท

### 5.1 คณะกรรมการบริษัท

มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำกับดูแล ทบทวน และพิจารณาอนุมัตินโยบาย รวมถึงรับทราบรายงานกรณีมีการแจ้งเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดตามแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนภายใต้นโยบายฉบับนี้ของบริษัทฯ นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) และพิจารณาอนุมัติผลสรุปและการตัดสินใจเรื่องร้องเรียน ประกอบกับพิจารณาลงโทษ ในกรณีที่กรรมการหรือผู้บริหารของบริษัทฯ เป็นผู้ถูกร้องเรียน

### 5.2 คณะกรรมการตรวจสอบ

มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน แต่งตั้งผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน รวมถึงการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) และพิจารณาอนุมัติผลสรุปและการตัดสินใจเรื่องร้องเรียน ประกอบกับพิจารณาลงโทษ ในกรณีที่หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในเป็นผู้ถูกร้องเรียน

### 5.3 คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความยั่งยืน

มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการทบทวน และพิจารณาให้ความเห็นชอบนโยบายฯ ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ รวมถึงให้แนวทางการจัดการและการกำกับดูแลการปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้อย่างเหมาะสม ให้การดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงรับทราบรายงานกรณีมีการแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการกระทำที่สื่อถึงการทุจริตหรือพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ ให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในการกำหนด

แนวทางในการป้องกันความเสี่ยงภายใต้ขอบเขตของนโยบายฯ ฉบับนี้ เพื่อป้องกันการเกิดกรณีดังกล่าวขึ้นอีกในอนาคต

#### 5.4 ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้บริหาร

มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการรับทราบและปฏิบัติตามนโยบายฯ กำกับดูแลไม่ให้เกิดและ/หรือ ไม่กระทำการใด ๆ ที่เข้าข่ายเป็นการกระทำที่สื่อถึงการทุจริต หรือพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ

#### 5.5 พนักงานทุกคน

มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการรับทราบและปฏิบัติตามนโยบายฯ รวมถึงสอดส่องดูแลและแจ้งเบาะแสมายังบริษัทฯ กรณีมีการกระทำที่สื่อถึงการทุจริต หรือพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ ตามที่กำหนดไว้ในนโยบายฯ ฉบับนี้

### 6. บุคคลที่มีสิทธิร้องเรียน

6.1 บุคลากรและผู้มีส่วนได้เสียของกลุ่มบริษัท รวมถึงบุคคลอื่นใด ที่อาจมีข้อสงสัยหรือพบเห็นกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของกลุ่มบริษัท หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัท กระทำประพฤติดังข้อ 7.1 และ/หรือ ข้อ 7.2

6.2 บุคลากรของกลุ่มบริษัทที่ได้รับการตอบโต้ (Retaliation) โดยถูกกลั่นแกล้ง ถูกข่มขู่ ได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการจ้างงาน หรือถูกลงโทษทางวินัยจากการที่ตนร้องเรียน จะให้หรือให้ข้อมูล จะให้หรือให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือในการตรวจสอบสอบสวนเรื่องร้องเรียน รวมถึงตลอดถึงการให้ความร่วมมือต่อหน่วยงานภาครัฐหรือการดำเนินคดี ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเบาะแสหรือข้อร้องเรียนตามนโยบายฉบับนี้

6.3 บริษัทฯ ส่งเสริมการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสโดยเปิดเผยตัวตนกับหน่วยงานที่รับเรื่อง และให้ข้อมูล หลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอ โดยปราศจากการกลั่นแกล้งหรือตอบโต้ (Retaliation) ในทุกรูปแบบ อย่างไรก็ตาม กรณีที่ไม่มีการเปิดเผยตัวตนให้ทราบ (Anonymity) บริษัทฯ จะพิจารณารายละเอียด ความชัดเจน และความเพียงพอของข้อเท็จจริงหรือหลักฐานตามความเหมาะสม โดยบริษัทฯ จะสงวนสิทธิที่จะไม่พิจารณาข้อมูลการแจ้งเบาะแสที่ไม่มีการระบุพยาน หลักฐาน หรือการกระทำผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะสืบหาข้อเท็จจริงได้ ทั้งนี้ รวมถึงเรื่องที่ได้มีการวินิจฉัยเด็ดขาดด้วยความเป็นธรรมตามนโยบายฉบับนี้แล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ที่มีนัยสำคัญต่อคำวินิจฉัยดังกล่าว

อนึ่ง ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (ไม่ว่าจะเปิดเผยตัวตนหรือไม่) จะได้รับการคุ้มครองสิทธิตามนโยบายฉบับนี้ ไม่ว่าจะ เป็นบุคลากรของกลุ่มบริษัท หรือบุคคลภายนอก

## 7. ขอบเขตของเรื่องร้องเรียน

บุคลากรและผู้มีส่วนได้เสียของกลุ่มบริษัท รวมถึงบุคคลอื่นใด สามารถสอบถาม แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนตามข้อ 9 ของนโยบายฉบับนี้ ในกรณีที่มีข้อสงสัยหรือพบเห็นกรรมการผู้บริหาร และพนักงานของกลุ่มบริษัท หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัท มีการกระทำที่เข้าข่ายกรณีดังต่อไปนี้

7.1 **การประพฤติผิด** หมายถึง การกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย คู่มี่อจรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายที่สำคัญของบริษัทฯ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง นโยบายการกำกับดูแลกิจการ นโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นต้น รวมถึงข้อบังคับ ระเบียบของกลุ่มบริษัท และ/หรือ กฎเกณฑ์ของทางการ

7.2 **การทุจริต** หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายให้แก่ตนเอง และ/หรือ ผู้อื่น ซึ่งหมายความรวมถึงการกระทำดังนี้

7.2.1 **การยกยอกทรัพย์สิน** หมายถึง การครอบครองทรัพย์สินซึ่งเป็นของผู้อื่นโดยเบียดบังเอาทรัพย์สินนั้นมาเป็นของตนหรือบุคคลที่สาม

7.2.2 **การคอร์รัปชัน** หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาโดยหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน หรือ การทุจริตโดยใช้หรืออาศัยตำแหน่งหน้าที่ อำนาจและอิทธิพลที่ตนมีอยู่เพื่อประโยชน์แก่ตนเอง และ/หรือ ผู้อื่น

7.2.3 **การให้หรือรับสินบน** หมายถึง การเสนอ (Offering) การให้คำมั่นสัญญา (Promising) การให้หรือการรับ (Giving or Accepting) หรือการเรียกร้อง (Demanding) ทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับเงิน หรือเพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดที่ผิดกฎหมาย ขัดต่อศีลธรรมอันดี หรือทำลายความไว้วางใจ

7.2.4 **การฉ้อโกงหรือการตกแต่งงบการเงิน** หมายถึง การหลอกลวงผู้อื่นด้วยการสื่อสารข้อมูลเท็จ หรือปกปิดความจริงซึ่งควรบอกให้ทราบ และโดยการหลอกลวงเช่นว่านั้น ทำให้ได้มาซึ่งทรัพย์สินหรือผลประโยชน์จากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม

ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียนในกรณีดังต่อไปนี้

1. เรื่องที่ที่ประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหาร หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร มีมติเด็ดขาดแล้วตามขอบเขตอำนาจของตน
  2. เรื่องที่คณะกรรมการตรวจสอบมีมติเด็ดขาดแล้ว
  3. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
  4. เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือไม่มีเบาะแส หลักฐาน หรือการกระทำการทุจริตหรือประพฤติผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบข้อเท็จจริงต่อไปได้
  5. เรื่องที่สายทุนมนุษย์และการจัดการทั่วไปของบริษัทฯ หรือหน่วยงานทรัพยากรบุคคลของบริษัทย่อย หรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจ ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม
8. **บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่ความรับผิดชอบ**
- 8.1 ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (Whistle Blower) ได้แก่ บุคคลที่มีสิทธิร้องเรียน ที่ได้พบเห็น ทราบ หรือสงสัย โดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตามว่า กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานของกลุ่มบริษัท หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัท มีการประพฤติผิดตามข้อ 7.1 และ/หรือ ข้อ 7.2
  - 8.2 ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ ประธานกรรมการตรวจสอบ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ฝ่ายตรวจสอบภายใน และสายทุนมนุษย์และการจัดการทั่วไป โดยผู้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว มีหน้าที่ต้องส่งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไป
  - 8.3 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator) ได้แก่ หน่วยงานที่มีความเป็นอิสระ เช่น ฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบ ให้มีหน้าที่รวบรวมพิจารณาความชัดเจนเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้น และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 8.6 รวมถึงจัดเก็บข้อมูล บันทึกความคืบหน้าและผลสรุป ติดตามและปรับเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียน และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน และมีหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามนโยบายฉบับนี้

- 8.4 ผู้ถูกร้องเรียน (Subject of a Report) ได้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของกลุ่มบริษัท หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัทที่ถูกร้องเรียน หรือกล่าวหาโดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนว่ามีการประพฤติผิดตามข้อ 7.1 และ/หรือ ข้อ 7.2
- ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนพบว่ามีบุคคลอื่นเป็นผู้ร่วมกระทำการ สนับสนุนการกระทำ จ้างวาน หรือสั่งการ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ให้ถือว่าบุคคลอื่นนั้นเป็นผู้ถูกร้องเรียนด้วย
- 8.5 ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (Investigation Participant) ได้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความร่วมมือจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรืออาจมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
- 8.6 ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
- (1) กรณีที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดในลักษณะการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตาม กฎหมาย หรือระเบียบต่าง ๆ ตามข้อ 7.1 และกรณีที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดในลักษณะการทุจริต ตามข้อ 7.2 ให้ผู้บริหารสูงสุดสายทุนมนุษย์และการจัดการทั่วไป หรือ หัวหน้าหน่วยงานทรัพยากรบุคคลของบริษัทย่อย เป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
  - (2) กรณีที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิด ในลักษณะการทุจริต ตามข้อ 7.2 อาจให้หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในเป็นผู้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร่วมกับบุคคลตามข้อ 8.6 (1) ได้
  - (3) กรณีที่เรื่องร้องเรียน ตามข้อ 7.1 หรือ 7.2 เป็นเรื่องซับซ้อนเกี่ยวพันกับหลายหน่วยงาน ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) ขึ้นเป็นกรณีเฉพาะเพื่อดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าว โดยคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว ต้องผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการตรวจสอบ
  - (4) กรณีที่หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้คณะกรรมการตรวจสอบ เป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) เพื่อดำเนินการตรวจสอบตามความเหมาะสม

- (5) กรณีที่กรรมการหรือผู้บริหารของบริษัทฯ เป็นผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการบริษัท (Board of Directors) จะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) เพื่อดำเนินการตรวจสอบตามความเหมาะสม

ทั้งนี้ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียน

- 8.7 ผู้มีอำนาจตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษให้เป็นไปตามระเบียบของสายทุนมนุษย์และการจัดการทั่วไป ยกเว้นกรณีดังต่อไปนี้

- (1) กรณีการตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน ให้คณะกรรมการตรวจสอบ เป็นผู้พิจารณาอนุมัติ
- (2) กรณีการตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัทฯ ให้คณะกรรมการบริษัท เป็นผู้พิจารณาอนุมัติ

## 9. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนมายังผู้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ 8.2 ผ่านช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนดังต่อไปนี้ ทั้งนี้ บริษัทฯ สนับสนุนให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือ ให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนและเพียงพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับบริษัทฯ

### ช่องทางที่ 1 ทางไปรษณีย์

สามารถแจ้งข้อร้องเรียนไปยัง

ประธานกรรมการตรวจสอบ หรือฝ่ายกำกับดูแลและตรวจสอบภายใน

บริษัท สิงห์ เอสเตท จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 123 อาคารชั้นทาวเวอร์ส บี ชั้น 40 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร

กรุงเทพมหานคร 10900

### ช่องทางที่ 2 ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

สามารถแจ้งข้อร้องเรียนไปยังประธานกรรมการตรวจสอบ หรือฝ่ายกำกับดูแลและตรวจสอบภายใน ที่ [compliance@singhaestate.co.th](mailto:compliance@singhaestate.co.th)

### ช่องทางที่ 3 ทางเว็บไซต์บริษัท

[www.singhaestate.co.th](http://www.singhaestate.co.th) >> นักลงทุนสัมพันธ์ >> การกำกับดูแลกิจการที่ดี >>  
ช่องทางการร้องเรียน

### ช่องทางที่ 4 เว็บไซต์ภายใน (สำหรับพนักงาน)

S@Net

## 10. การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

- 10.1 ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้องตามข้อ 8 จะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสม เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้ายตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ชมชู้ ครอบคลุมการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือ การอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม
- 10.2 ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และข้อมูลของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน จะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย
- 10.3 บุคคลใด ๆ ที่ได้รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จะต้องปกป้องข้อมูลดังกล่าวให้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือ บุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามนโยบายฉบับนี้ หรือ ตามที่กฎหมายกำหนด หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลไปเปิดเผย บริษัทฯ จะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ/หรือ ดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืน แล้วแต่กรณี

## 11. การจัดการกับเรื่องร้องเรียน

### 11.1 ขั้นตอนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

- 11.1.1 เรื่องที่ไม่ซับซ้อน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีหลักฐานชัดเจน และ/หรือ ไม่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 8.6 ดำเนินการ ดังนี้

- (1) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิด ตามข้อ 7.1 และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดในลักษณะการทุจริต ตามข้อ 7.2 – ส่งให้ผู้บริหารสูงสุดสายทุนมนุษย์ และการจัดการทั่วไป หรือ หัวหน้าหน่วยงานทรัพยากรบุคคลของบริษัทย่อย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

(2) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิด ตามข้อ 7.2 – สายทุนมนุษย์และการจัดการทั่วไปอาจขอให้ฝ่ายตรวจสอบภายในร่วมดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนได้

11.1.2 เรื่องที่ซับซ้อน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีหลักฐานชัดเจนจำนวนมาก หรือยุ่งยาก หรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือ ผู้บริหารสูงสุดสายทุนมนุษย์และการจัดการทั่วไป (แล้วแต่กรณี) นำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ประกอบด้วย บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายตรวจสอบภายใน ฝ่ายกฎหมาย และสายทุนมนุษย์และการจัดการทั่วไป ฝ่ายละ 1 คน โดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาจพิจารณาแต่งตั้งพนักงานหรือบุคคลภายนอกร่วมเป็นกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วยก็ได้ ทั้งนี้ กรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงทุกคนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ และผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการตรวจสอบ

11.1.3 กรณีที่หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน กรรมการ หรือผู้บริหาร เป็นผู้ถูกร้องเรียนให้ผู้มีอำนาจตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 8.6 (4) – (5) เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

## 11.2 ระยะเวลาดำเนินการ

11.2.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

11.2.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน

กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติการขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 7 วันทำการ

11.2.3 ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 8.6 (1) – (2) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 8.7 (ถ้ามี) ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงาน

เรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเป็นผู้เสนอข้อสงสัยลงโทษ จะต้องได้รับความเห็นชอบจากสายทูนมนุษย์และการจัดการทั่วไปเกี่ยวกับมาตรการในการลงโทษด้วย

- 11.2.4 คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 8.6 (3) – (5) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 8.7 (ถ้ามี) ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 60 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับการแต่งตั้ง

ในกรณีจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามข้อ 11.2.3 และ 11.2.4 ได้ ให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ หรือคณะกรรมการบริษัท (แล้วแต่กรณี) เพื่อพิจารณานุมัติการขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 30 วันทำการ

ทั้งนี้ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา หรือไม่ขอขยายระยะเวลาการตรวจสอบตามที่กำหนดไว้ข้างต้น ให้ถือว่าผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ไม่ปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้ และต้องทำหนังสือชี้แจงเหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้ต่อผู้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนด้วย

### 11.3 การรายงาน

- 11.3.1 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนให้แก่ ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หรือบุคคลอื่น ตามความจำเป็นและเหมาะสม
- 11.3.2 ผู้บริหารสูงสุดสายทูนมนุษย์และการจัดการทั่วไป หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (แล้วแต่กรณี) มีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน และคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 8.7 (ถ้ามี) ต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รวมถึง คณะกรรมการตรวจสอบ (กรณีทุจริต ตามข้อ 7.2)
- 11.3.3 คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 8.6 (4) – (5) (แล้วแต่กรณี) ต้องรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 8.7 (ถ้ามี) ต่อคณะกรรมการบริษัท
- 11.3.4 กรณีที่ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องเรียนอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อชื่อเสียง การดำเนินธุรกิจ และ/หรือ ฐานะทางการเงินของบริษัทฯ ผู้ประสานงานเรื่อง

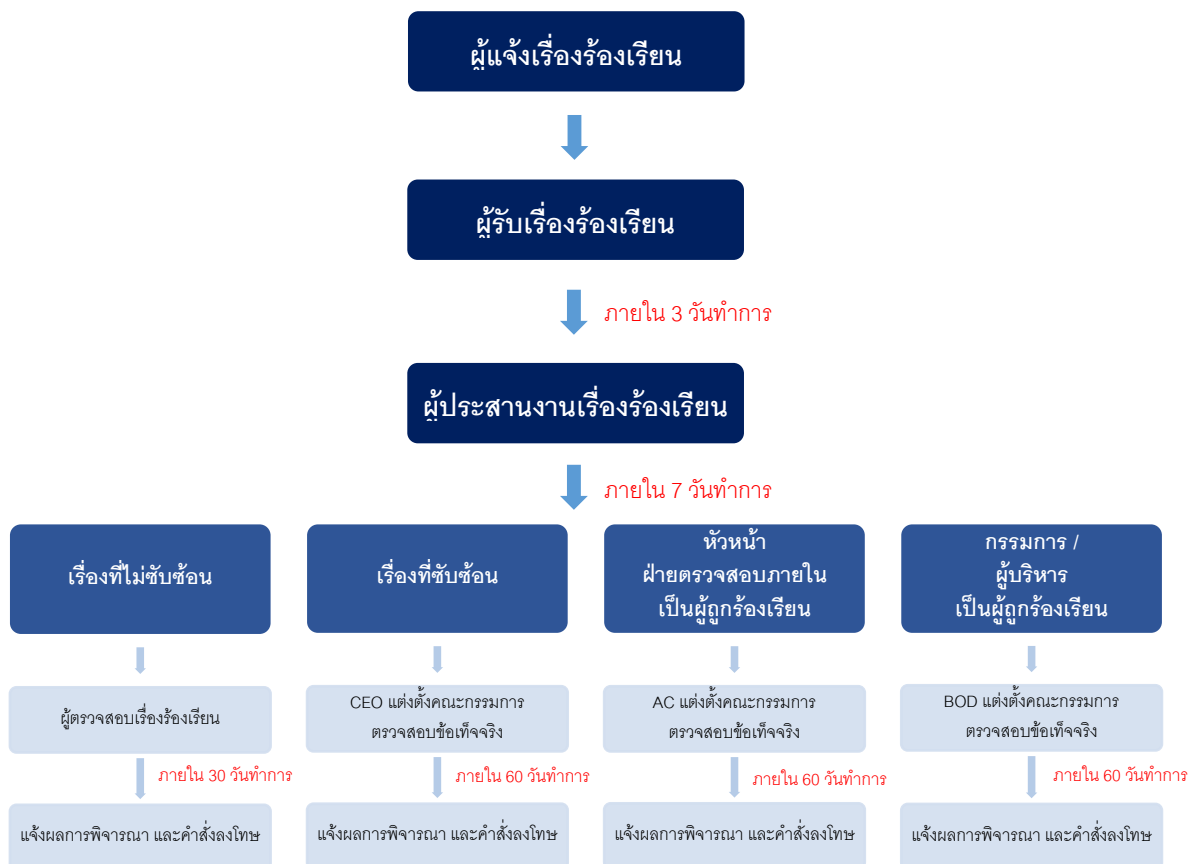
ร้องเรียนที่พบ หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ต้องรายงานเรื่องดังกล่าวให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทราบทันที เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

11.3.5 ผู้ประสานเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่รวบรวมข้อร้องเรียนเพื่อรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทและการพัฒนาอย่างยั่งยืน เป็นรายไตรมาส

กรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนมีเจตนาหรือพฤติกรรมชัดแจ้งว่าแจ้งหรือกล่าวหาผู้ถูกร้องเรียนโดยไม่สุจริต บริษัทฯ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อปกป้องชื่อเสียงของผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้

- (1) กรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นผู้บริหารหรือพนักงาน ให้ดำเนินการสอบสวนเพื่อพิจารณาลงโทษตามระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล
- (2) กรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอก และกลุ่มบริษัทได้รับความเสียหาย บริษัทฯ อาจพิจารณาดำเนินคดีกับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวด้วย

#### กระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน



## 12. บทลงโทษ

ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้ไม่ว่าโดยจงใจหรือโดยประมาท รวมทั้งมีพฤติกรรมที่เป็นการก่อกวน แกล้ง ช่มชู้ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติต่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนด้วยวิธีการอันมิชอบ ถือว่าผู้นั้นกระทำผิดวินัย และต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายความเสียหายแก่บริษัท หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว

## 13. การทบทวนนโยบาย

คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืนพิจารณาทบทวนนโยบายรับเรื่องร้องเรียนเป็นประจำ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณานุมัติ

## 14. การสื่อสาร

- 1) บริษัทฯ จะจัดให้มีการสื่อสารและเผยแพร่ นโยบาย และช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน ให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของกลุ่มบริษัทรับทราบ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การอบรมหรือสัมมนา การประชุมพิเศษกรรมการและพนักงานใหม่ การประชาสัมพันธ์ภายในบริเวณสำนักงานและผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ของกลุ่มบริษัท เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของกลุ่มบริษัทมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามนโยบายนี้อย่างจริงจัง
- 2) บริษัทฯ จะสื่อสารและเผยแพร่ นโยบาย และช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน ให้แก่สาธารณชน บริษัทร่วม และผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ของบริษัทฯ รายงานประจำปี แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี และรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน

## 15. กรณีมีข้อสงสัย

หากมีคำถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับนโยบายฉบับนี้ กรุณาติดต่อเลขานุการคณะทำงานด้านการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน ผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ [CAChelpdesk@singhaestate.co.th](mailto:CAChelpdesk@singhaestate.co.th) โดยเลขานุการคณะทำงานด้านการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันจะดำเนินการตอบข้อสอบถามภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยเลขานุการคณะทำงานด้านการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันสามารถขอ

ความเห็นหรือคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญหากมีความจำเป็น รวมถึงมีหน้าที่รวบรวมข้อสอบถามและรายงานต่อคณะทำงานต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันเป็นรายไตรมาส

ประกาศเมื่อ 12 พฤศจิกายน 2568

(นายปิติพงศ์ พิ้งบุญ ณ อยุธยา)

ประธานกรรมการ

บริษัท สิงห์ เอสเตท จำกัด (มหาชน)